

# INFO ERS COVID-19

PERSPETIVA DO UTENTE



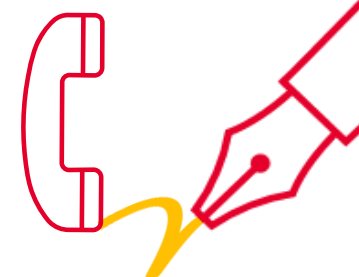
ERS

## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

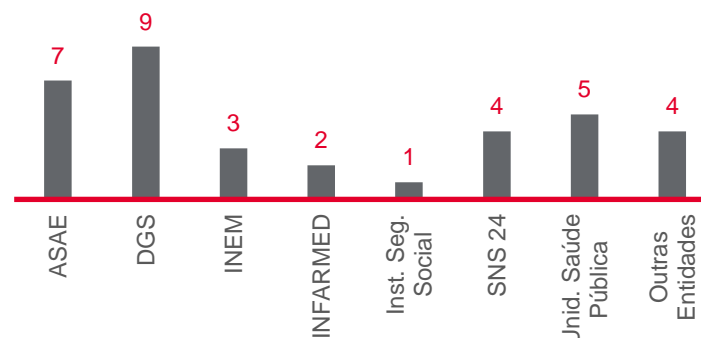
	Total	
	618	
Escritos	165	(27%)
Via telefone	453	(73%)
<b>Total de Pedidos com menção à COVID-19</b>	<b>311</b>	<b>(50%)</b>
Escritos	125	(20%)
Via telefone	186	(30%)

## EXPOSIÇÕES REENCAMINHADAS PARA ENTIDADES EXTERNAS:

	Total	
	59	
Exposições fora do âmbito COVID-19	24	(41%)
<b>Total Exposições com menção à COVID-19</b>	<b>35</b>	<b>(59%)</b>



Em relação ao mês de maio, apesar de persistirem, o volume global de exposições com menção a COVID-19 e reencaminhadas para entidades externas diminuiu, mantendo-se contudo a prevalência no encaminhamento para a DGS e unidade de saúde pública territorialmente competente, por constituírem solicitações cuja análise e seguimento é da competência material destas entidades.



Em maio, o tema que dominou nos pedidos de informação com menção a COVID-19, foi o das Questões Financeiras, com destaque para a **cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual**.

No que respeita aos temas das exposições e pedidos de informação, os utentes manifestaram também seguintes preocupações:

### Direitos dos Utentes

- Direito ao acompanhamento de utentes grávidas

### Reclamações

- Como reclamar junto da ERS

### Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o centro de saúde

### Acesso a Cuidados de Saúde

- Obtenção de número de utente (cidadãos estrangeiros)
- Desmarcação de consultas (hospitais/centros de saúde)
- Marcação de Exames (MCDT)

### Questões Financeiras

- Não cumprimento de regras de higienização de estabelecimento de cuidados de saúde

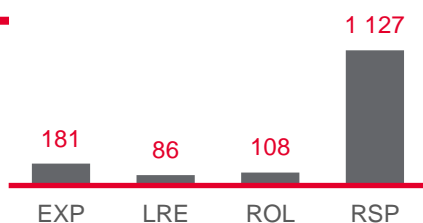
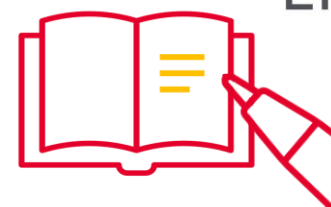
## Perguntas mais frequentes:

1. Os hospitais/clínicas privado(a)s podem cobrar os Kits de Equipamentos de Proteção Individual?
2. Os hospitais/clínicas privado(a)s podem cobrar taxa adicional associada à higienização do espaço?
3. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
4. Quando irão ser remarcadas as consultas adiadas?
5. Quando serão remarcados os exames?
6. Onde obter a declaração de Isolamento Profilático?
7. Como justificar ausências ao trabalho por pertencer a grupo de risco?
8. Como reclamar da demora na obtenção do resultado do teste à COVID-19?
9. As utentes grávidas, podem ser acompanhadas no parto?
10. Como contactar o Centro de Saúde?



## PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIACÃO DA ERS:

	TOTAL	7.055
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	3.813	(54%)
dos quais com menção a COVID-19	1.502	(39%)

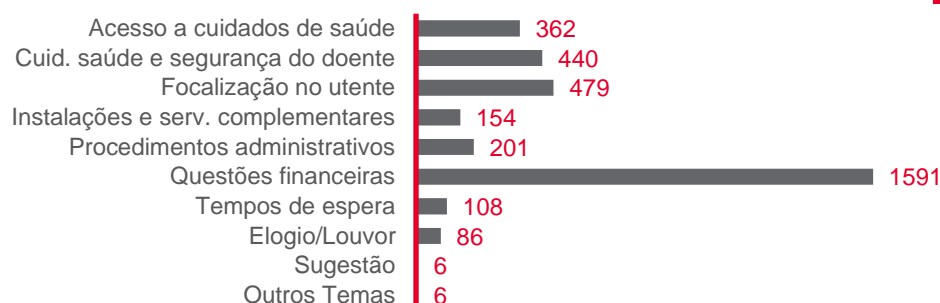


Apesar de se manter a preponderância da submissão de REC à ERS via RSP (Registo a Submeter pelo Prestador) o período de contingência fez sobressair um volume crescente de reclamações feitas pelos cidadãos através do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

De acordo com a orientação dada pela ERS aos prestadores, o assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a temas mais latos.

Tendo em atenção que cada processo pode conter mais do que um tema/assunto, em maio verificou-se que, tal como nas exposições e pedidos de informação, o tema das “Questões Financeiras” foi o que mais vezes surgiu relacionado com o assunto “COVID-19”.

Este assunto foi também mencionado 86 vezes em elogios e 6 em sugestões.

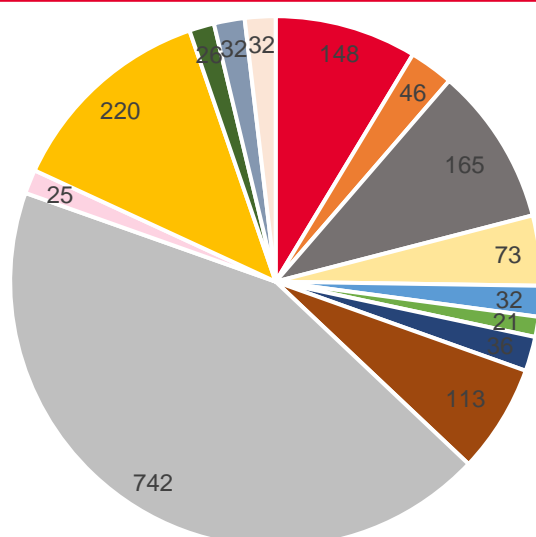
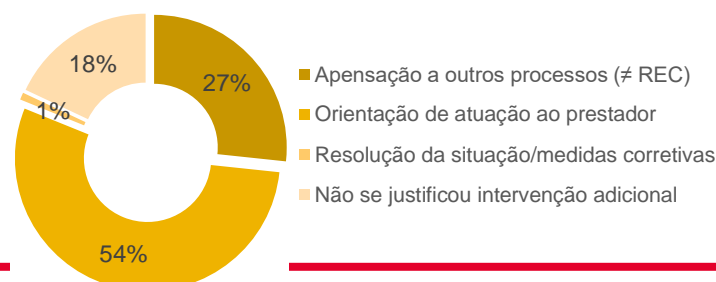


Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor não Público
Acesso a cuidados de saúde	23%	4%
Cuidados de saúde e segurança do doente	24%	7%
Focalização no utente	23%	9%
Instalações e serviços complementares	8%	3%
Procedimentos administrativos	9%	4%
Questões financeiras	1%	70%
Tempos de espera	5%	2%
Elogio ou Sugestão	6%	1%

Será interessante realçar que os temas nos quais o assunto “COVID-19” é mais mencionado não são os mesmos no setor público e no setor não público: as Questões Financeiras representam 70% das menções no setor não público, enquanto no setor público o Acesso a cuidados de saúde, (23%) os Cuidados de saúde e segurança do doente (24%) e a Focalização no utente (23%) são questões mais recorrentes.

No dia 31/05/2020 tinha já sido emitida decisão sobre 80% dos processos REC de maio com menção a “COVID-19”, dos quais 256 foram terminados e 3 foram encaminhados para outras entidades.

No que respeita aos 433 processos em que a decisão foi pela análise adicional da questão reclamada, 33 estão ainda em monitorização (em 7 foi também dado conhecimento a entidade externa). Em 70% dos que já foram analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS.



- Recusa, demora, desmarcação e remarcação de consultas, tratamentos e MCDT
- Dificuldades nas relações humanas
- Assimetria de informação sobre procedimentos COVID em contexto de SU/AMP
- Inexistência/Escassez/Qualidade da informação prestada a familiares
- Qualidade dos cuidados condicionada pela situação de contingência
- Qualidade da informação administrativa/assimetria de informação
- Elogios e Sugestões
- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Faturação excessiva/abusiva de EPI ou taxa de higienização COVID
- Faturação excessiva/abusiva de contacto telefónico considerado teleconsulta
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores
- Modo de funcionamento dos estabelecimentos
- Assimetria de informação sobre direito de acompanhamento em contexto de parto e puerpério
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação

Tendo por base uma análise qualitativa por indução dos processos de reclamação no mês de maio, resultou que as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- Faturação relacionada com EPI (equipamento de proteção individual) e limpeza nos estabelecimentos (n=742), considerando as medidas adotadas e cobradas pelos prestadores quanto à proteção diretamente relacionada com os profissionais bem como as medidas de limpeza e desinfecção adicionais;
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (n=220), incluindo processos relacionados com falta de instalações adequadas, ausência de medidas suficientes de controlo de infeção ou ausência de medidas adequadas enquadradas em plano de contingência;
- Assimetria de informação relativamente a procedimentos COVID em contexto de SU/AP (n=165);
- Acesso - adiamento, desmarcação e dificuldade de marcação de consultas e recusa de atendimento (n=148);
- Falta de acompanhamento em contexto clínico (n=113), no que diz respeito ao acompanhamento dos utentes dentro dos estabelecimentos.